

Servir c'est bien. Mais
rendre l'expérience client
inoubliable c'est mieux.

ENRICHIR SA PRESTATION DE SERVICE DE SALLE

FORMATIONS HCR

Proximité et disponibilité
Notre équipe intervient partout en France

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

☎ 03 21 01 36 12 ✉ contact@essentielformation.com

ESSENTIEL
FORMATION
DEPUIS
2002

- **Depuis 2002**

Spécialiste à 100% de la formation
dans les métiers HCR

- Plus de 3400 clients actuels
+ de 8765 participants
+ de 72655 heures de formations

★★★★★ En 2023
95,37 % de satisfaction

- **Et en bonus,**
Gagnez du temps
Confiez-nous l'administratif !

AKTO

Référencé sur les actions
de branches

2 jours, soit 14 heures

Toujours proche de vous OU chez vous !

Vous souhaitez un financement ?

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !



Public

Salariés et dirigeants des entreprises
du secteur Hôtel, Café et Restaurant.

Nos formations sont ouvertes à toutes et à tous. Si vous êtes en situation de handicap ou dans une situation nécessitant une adaptation, consultez-nous.



Prestataire formateur

Experts, hommes et femmes de terrain,
en parfaite adéquation avec votre réalité
professionnelle

Retrouvez vos programmes sur : www.essentielformation.com/programmes-HCR

“

*Comment avons-nous pu nous passer de ces
connaissances... 6 mois de gagnés dans nos pratiques !*

”





NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Aucun pré requis n'est nécessaire pour suivre cette formation

Un document intitulé « attentes individuelles » est envoyé à l'attention du prescripteur et transmis au bénéficiaire. Ce document complété par le bénéficiaire est à nous retourner par mail avant le début de la formation.

L'objectif est de nous assurer du positionnement du bénéficiaire et ainsi vérifier que ses attentes sont en adéquation avec le programme de la formation souhaitée.



MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ÉVALUATION

L'action de formation se déroulera en **visioconférence** ou en **présentiel** (en fonction du thème et du choix des bénéficiaires).

- Pour les personnes suivant la formation en visioconférence, elles pourront se connecter via l'outil ZOOM et rejoindre le groupe à partir de la convocation qu'elles auront préalablement reçue par courriel comportant les références de la session de formation. Cette convocation sera accompagnée du programme pédagogique.
- La formation en **présentiel** se déroulera dans une salle équipée d'un paperboard, et si nécessaire d'un vidéoprojecteur, afin de pouvoir aisément garantir un bon déroulement de la formation du point de vue pédagogique et technique. Le prestataire formateur remettra dès l'ouverture de la journée le support pédagogique qui permettra à chaque bénéficiaire de suivre le déroulement de l'action de formation.

Une feuille d'émargement individuelle sera conjointement signée par le formateur prestataire et chaque bénéficiaire, pour chaque demi-journée de formation, permettant d'attester de l'exécution de l'action de formation.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- **Maitriser** les techniques de mise en place de différents types de services dans le respect des règles d'hygiène et de qualité
- **Assurer** le déroulement de différents services avec professionnalisme et savoir faire
- **Assurer** le service lors de tout type de service (individuel, réception)
- **Comprendre & Respecter** l'organisation définie par l'établissement
- **Assurer** le Nettoyage de la Salle du Restaurant, la mise en place des tables, des consoles et de l'office en respectant les règles d'hygiène et de sécurité
- **Pratiquer** une communication positive intra & inter-services, ainsi que la hiérarchie, en toute situation
- **Accueillir** les clients, de l'arrivée au départ, selon les standards définis par l'établissement
- **Conseiller et prendre** les commandes des clients avec aisance et efficacité
- **Assurer** le service en respectant les techniques de service et de débarrassage, selon les standards définis par l'établissement
- **Comprendre et Maitriser** les étapes du parcours émotionnel "Expérience Client" au restaurant
- **Conseiller et Servir** avec technicité les fromages et les vins (initiation)
- **Connaître et Maîtriser** les principes clés de la communication
- **Savoir établir** une communication positive et constructive lors des situations difficiles avec les clients
- **Assurer** l'encaissement des additions selon les standards définis par l'établissement





PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

Comprendre l'importance de l'accueil dans un restaurant

Les spécificités de l'accueil dans un restaurant, faire preuve de savoir être

- L'accueil du client
- La perception, l'anticipation de ses besoins et attentes
- L'acronyme SONCAS
- La prise de congé des clients
- Les savoir-faire dans le cadre du service à table
- Le serveur reflet de la qualité globale de l'entreprise
- La relation étroite et coopérative entre l'équipe de salle et l'équipe de cuisine

Devenir un vrai professionnel du service en salle alliant savoir-faire et savoir être

Connaître et maîtriser les techniques de mise en place d'un service en salle

- Pour le service à la carte
- Pour les tables VIP où d'affaires
- Pour un service de groupe (repas à thème, évènement familiale, B to B)

Le déroulement du service en salle et ses différentes étapes

- Techniques de nappage, gestion du linge
- La préparation et les opérations de mise en place des matériels et des mobiliers selon les techniques professionnelles
- Les différentes techniques de service : à l'assiette, à l'anglaise, à la française, au guéridon
- Le service de toutes les boissons : Apéritifs, vins, digestifs et autres boissons chaudes ou froides
- Accord mets et vins de base
- Le service du fromage et l'ordre de dégustation
- Assurer le débarrassage d'une table en fonction du type de vaisselle
- Savoir utiliser un plateau





MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des bénéficiaires sera assuré par la direction d'ESSENTIEL et/ou par le prestataire formateur. Le bénéficiaire pourra de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi, contacter ESSENTIEL Formation, et plus précisément dès 8h30, Orlane Nicolas-Mercher pour toute question pédagogique :

06 88 84 26 14 orlanemercher@essentielformation.com



MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des bénéficiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le prestataire formateur au public présent. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le prestataire formateur veillera à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un tchat sera mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur sera alors donnée.

« Toujours proche de vous OU chez vous ! »

Au 30 août 2024 : 96.33% des participants ont acquis 100 % des objectifs des formations.



SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.



ORGANISATIONS ET TARIFS

Horaires de formation : 14h : 8h45 – 12 h30 / 13h30 – 17 h15.
Dédution faite des deux pauses de ¼ heure de 10 h 30 à 10 h 45 et de 15 h 30 à 15 h 45.

Formation en INTER (regroupant différentes entreprises)
300 euros nets de taxes par personne pour chaque journée de formation.

Formation en INTRA (Chez vous, rien que pour votre équipe)
pour un groupe entre 2 à 10 personnes. 1400 euros nets de taxes par jour par groupe.

Vous souhaitez un financement ?
Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

Proximité et disponibilité.
Notre équipe intervient partout en France.

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

03 21 01 36 12

contact@essentielformation.com

www.essentielformation.com

